

Seminar für Ihre Mitarbeiter

Modultrainings für telefonische Kundenbetreuer

So machen Sie Ihre Kunden zu Fans!



Dauer

2 Tage

Trainer

Christian Voss

Cindy Willert

Erfolgsinvestition

Auf Anfrage

(abhängig von TN-Anzahl und Anzahl der Tage)

Trainings-Basiccamp

In diesem Trainings-Basiccamp werden zu den einzelnen Phasen die unterschiedlichen Gesprächstechniken vermittelt und in Intervallen direkt in Fallrollenspielen praktiziert. Darüber hinaus stehen die Serviceorientierung, Bedarfsanalyse, überzeugende Argumentation, Einwandbehandlung und Lösungsorientierung im Fokus des Trainingscamps.

Inhalte

- Wirkmechanismen in der Kommunikation – Stimme und Sprache
- Entstehung von Sympathie und Akzeptanz im Kundenkontakt
- Was Kunden wirklich wollen „Umfrage Unternehmer Wissen!“
- die 5 Phasen im Servicegespräch
- die Aufmerksamkeitskurve unseres Kunden in Gesprächen
- aktives Zuhören auf 3 Ebenen, Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern (Härtefälle)
- Gesprächstechniken in Beschwerdesituationen
- Transferübungen (Fallbeispiele mit Audioaufzeichnung und Analyse)